



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 2021/0104

Que entre si celebram, de um lado, a **UNIÃO** por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa **SOS TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO LTDA.**, para a **prestação de serviços técnicos especializados para a sustentação e evolução da Plataforma de ECM do Senado Federal.**

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **SOS TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO LTDA**, com sede no Setor SIA, Trecho 08, s/n, Lotes 145/175, Zona Industrial do Guará, CEP: 71.205-080, Brasília/DF, telefone nº (61) 3374-6216, CNPJ-MF nº 04.744.134/0001-78, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. ALESSANDO DE SOUZA QUEIROZ, CI. 432841-5, expedida pela DGPC/GO, CPF nº 959.429.041-20, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 87/2021**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, conforme documento nº 00100.102437/2021-91 do Processo nº 00200.004611/2020-22, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento nº 00100.101134/2021-51, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços técnicos especializados para a sustentação e evolução da Plataforma de ECM do Senado Federal**, pelo período de 30 (trinta) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:

I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;





SENADO FEDERAL

- II -** apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- III -** efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- IV -** manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;
- V -** manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário;
- VI -** fornecer, como requisito para assinatura deste contrato, documento emitido pelo proprietário dos direitos sobre o produto SmartECM, assegurando que está habilitada a prover os serviços de garantia de atualização e o suporte técnico do produto vinculado às licenças do SENADO;
- VII -** mobilizar recursos e manifestar-se apta ao início da prestação dos serviços em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura deste contrato;
- VIII -** manter equipe com profissionais com experiência e conhecimento adequados para a execução contratual, gerenciando a alocação de forma compatível com a complexidade e exigência de cada situação.
- a)** A equipe deverá ser constituída de ao menos um profissional de nível sênior (5 ou mais anos de experiência) com relação a tecnologias de ECM, que se constitua em sua referência técnica;
- b)** São perfis típicos para a execução dos tipos de serviços exigidos nesta contratação: Analista de Suporte (com foco em sustentação de soluções e infraestrutura de TI); Consultor Técnico (com foco em análise, projeto e aconselhamento); e Desenvolvedor de Software (com foco em produção e adaptação de soluções).
- IX -** encaminhar ao fiscal técnico, até a data de início da respectiva atuação, o currículo resumido de cada integrante da equipe de prestação de serviços que atuará diretamente junto às equipes do SENADO, indicando a formação acadêmica e técnica e a experiência profissional relevantes para sua atuação no contrato.
- a)** A alteração de profissionais na equipe de prestação de qualquer um dos serviços deverá ser previamente comunicada ao fiscal técnico do contrato.
- b)** A ambientação e capacitação de novos membros da equipe, até que tenham plena condição de execução das atividades, são responsabilidade da CONTRATADA e não podem representar ônus adicional ao SENADO.





SENADO FEDERAL

X - manter contínua capacitação e mobilização da equipe de prestação de serviços, sem nenhum ônus adicional ao SENADO, assegurando que tenham conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis com o alto nível de qualidade esperado em relação ao objeto do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com o SENADO, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos causados ao SENADO ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, ou prepostos, decorrentes da execução deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do SENADO.

PARÁGRAFO QUARTO – A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

PARÁGRAFO QUINTO – Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA executará os serviços objeto desta contratação, de acordo com os requisitos, modelos de execução, prazos e níveis de serviço estabelecidos neste contrato, a partir do dia útil seguinte à reunião de alinhamento inicial especificada no parágrafo primeiro.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Em até 15 (quinze) dias corridos após a manifestação da CONTRATADA prevista no inciso VII da Cláusula Segunda, mediante agendamento pelo fiscal do contrato, será realizada Reunião de Alinhamento Inicial, quando será feita a apresentação dos envolvidos e serão repassadas todas as informações necessárias para o início da prestação dos serviços.

I – É obrigatória a presença do Fiscal do contrato (titular ou substituto), do Preposto da CONTRATADA e de representantes da Equipe de gestão do contrato, da Equipe de prestação de serviços e da Equipe gestora da Plataforma de ECM na Reunião de Alinhamento Inicial.

II - A Reunião de Alinhamento Inicial poderá ser realizada presencialmente ou por meio de videoconferência, a critério do SENADO.

Do Modelo de Atendimento





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá ter ao menos um integrante de sua equipe nas dependências do Prodasen/SENADO durante 8 (oito) horas ao dia, no intervalo entre 8h e 19h, em dias de jornada de trabalho regular da Casa, para pronta atuação ou interação com as equipes técnicas e usuários no escopo das atividades deste contrato.

I - Não é necessário que o mesmo profissional cumpra todo o horário diário, cabendo à CONTRATADA o gerenciamento das escalas de presença.

II - Caso necessário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas ou mediante concordância mútua, o Fiscal do contrato poderá estabelecer faixa de horário diferenciada para a presença da equipe.

III - A critério do SENADO, a presença física exigida neste item poderá ser substituída por disponibilidade em ambiente *online*, desde que mantida ou ampliada a capacidade de pronta interação com as equipes técnicas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA deverá manter, a todo momento, ao menos um profissional de sobreaviso para atuação imediata em caso de incidente de alta severidade, com suficientes qualificações técnicas, meios de acesso e conhecimento das especificidades da Plataforma de ECM do SENADO.

I - Deverá ser indicado ao SENADO um canal de contato direto com o profissional de sobreaviso, para casos de acionamento emergencial, independentemente de mecanismos de alerta automatizados que venham a ser implementados.

PARÁGRAFO QUARTO – Todo profissional designado pela CONTRATADA para o sobreaviso e atendimento aos chamados deverá ter suficiente conhecimento do ambiente do SENADO, permissões de acesso e qualificação adequada para diagnosticar e contornar incidentes em conformidade com os níveis de serviço estabelecidos.

PARÁGRAFO QUINTO - A execução de atividades planejadas poderá ser programada para qualquer dia ou horário, podendo incluir até mesmo horário noturno, fins de semana e feriados, quando necessário para minimizar riscos ou para sincronizar com outras ações.

PARÁGRAFO SEXTO - Para os serviços executados presencialmente, fica a cargo do SENADO providenciar os recursos necessários ao bom desempenho das atividades, como posto de trabalho e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

PARÁGRAFO SÉTIMO - As atividades de todos os serviços poderão ser realizadas de forma remota sempre que viável e que não prejudique o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, salvo quando a presença física estiver prevista ou expressamente especificada.

I - Os profissionais da CONTRATADA que forem realizar acesso remoto aos recursos de rede interna do SENADO deverão ser previamente habilitados para uso do SARE





SENADO FEDERAL

– Serviço de Acesso Remoto, cabendo à CONTRATADA o fornecimento de dispositivo criptográfico para gravação de credenciais, caso necessário.

II - Na execução remota de atividades, o provimento de condições de trabalho, equipamentos, licenças de software e adequada conectividade para seus profissionais são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO OITAVO – Em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço do serviço em função do local ou do horário de prestação dos serviços.

Atendimento de Chamados

PARÁGRAFO NONO - São considerados chamados todos os pedidos de atuação da CONTRATADA no escopo dos serviços de Garantia de Atualização e Suporte Técnico dos produtos SmartECM e Nuxeo ou de Sustentação da Plataforma de ECM.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Todos os chamados devem ser originados ou registrados em sistema informatizado sob gestão do SENADO.

I - Caso o acionamento ou interações posteriores referentes a ele ocorram por fora do sistema (presencialmente, por telefone, e-mail ou outro recurso de comunicação online), a CONTRATADA deverá fazer o registro no sistema, junto ao respectivo chamado, para completo acompanhamento e avaliação do nível de serviço.

PARÁGRAFO DECIMO PRIMEIRO - A cada chamado será atribuído pelo solicitante um grau de severidade, conforme definições a seguir:

I - Severidade ALTA: perda crítica de funcionalidade ou desempenho, ou situação de urgência ou alto risco;

II - Severidade MÉDIA: problema contornável ou aceitável temporariamente, necessidade importante de curto prazo ou situação de risco intermediário;

III - Severidade BAIXA: demais acionamentos.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Nos incidentes de severidade alta ou média, será admitida solução provisória, que atenda de forma aceitável a necessidade, sem prejuízo da sequência do atendimento para obtenção de solução definitiva.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O grau de severidade poderá ser alterado no decorrer do atendimento de cada chamado, conforme evolução do seu tratamento, mediante iniciativa ou concordância do solicitante ou do gestor técnico da Plataforma de ECM.

Prazos de chamados e tarefas





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - O tempo de atendimento aos chamados ou tarefas deverá obedecer aos critérios de nível de serviço estabelecidos para cada serviço, conforme estabelecido na Cláusula Sétima.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Em comum acordo com o solicitante, o prazo padrão de atendimento de cada chamado específico poderá ser alargado, em função de insuficiência do prazo padrão para a complexidade do atendimento, ou por conveniência do solicitante.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Para fins de apuração do cumprimento dos prazos, serão descontados do tempo de atendimento os períodos em que a CONTRATADA esteve impedida de prosseguir o atendimento pela dependência de informações ou providências de terceiros, pela solicitação de suspensão do atendimento ou por outras causas fora do controle da equipe.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá assegurar que estejam registradas no sistema, junto ao respectivo chamado ou tarefa, todas as informações sobre negociações de prazos, sobre tempos de interrupção do atendimento e sobre a aceitação dos resultados, para adequada apuração dos níveis de serviço.

Alinhamento institucional e segurança da informação

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – A atuação da CONTRATADA deverá estar alinhada com os padrões, diretrizes, objetivos e decisões técnicas do SENADO, contribuindo para que o uso e a evolução da Plataforma de ECM estejam em consonância com os demais projetos e movimentos da Tecnologia da Informação do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Os profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação do serviço deverão interagir com as equipes do SENADO por meio das ferramentas de comunicação corporativa que lhes forem fornecidas, como ramal telefônico, correio eletrônico, sistemas de informação internos e plataformas de colaboração institucionais.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Os profissionais da CONTRATADA deverão obter apenas os dados do SENADO estritamente necessários à realização das atividades contratuais, mantendo cópias apenas quando necessário e durante o tempo mínimo para desempenho de suas atribuições, sendo vedada sua transmissão ou submissão a repositórios e serviços de processamento de dados públicos ou privados de terceiros, ou sua utilização para qualquer fim diverso da prestação do serviço.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Os profissionais da CONTRATADA deverão adotar comportamentos preventivos e ferramentas de segurança da informação, de modo a protegerem os dados e credenciais contra vazamentos e evitar ameaças de segurança da informação à rede e aos recursos de TI do SENADO Federal, cabendo responsabilização à CONTRATADA caso incidentes relacionados sejam identificados.





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - O SENADO fará a apuração mensal dos níveis de serviço e cálculo dos redutores aplicáveis, para fins de emissão do termo de aceite mensal, para fins de pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA.

I – Mensalmente, efetivada a prestação dos serviços e recebidos todos os artefatos previstos neste contrato para cada item, será emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo fiscal técnico do ajuste, até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao recebimento dos referidos artefatos, após verificação da sua conformidade.

Encerramento dos Serviços

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO– O encerramento dos serviços se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - A CONTRATADA deverá entregar Plano de Encerramento, até 90 (noventa) dias corridos antes do encerramento da vigência contratual, independente de solicitação, prevendo o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, procedimentos e das responsabilidades necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - A data de início de execução do Plano de Encerramento e sua duração, que não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos, serão determinadas pelo SENADO no momento oportuno.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - O Plano de Encerramento dos Serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

I - Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

II - Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável;

III - Descrição da forma de entrega ao SENADO de todos os dados em poder da CONTRATADA;

IV - Relação de serviços e demandas interrompidos em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO – Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Encerramento.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO - A CONTRATADA não poderá reter qualquer informação ou dado solicitado pelo SENADO, que venha a prejudicar, de alguma forma, o





SENADO FEDERAL

andamento do repasse das tarefas, sob pena de incorrer em inexecução contratual, sujeitando-se às obrigações em relação a todos os danos causados ao SENADO por esta falha.

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DOS PRODUTOS SMARTECM E NUXEO (ITEM 1)

A CONTRATADA proverá Garantia de Atualização do produto SmartECM, e Suporte Técnico ao SmartECM e à plataforma de código aberto Nuxeo, nos termos desta cláusula.

Da Garantia de Atualização do SmartECM

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A garantia de atualização abrange, para todos os componentes do SmartECM, o seu contínuo aperfeiçoamento, a correção de defeitos, a manutenção de compatibilidade tecnológica e o fornecimento de todas as novas versões e atualizações que forem lançadas no mercado.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá fornecer a correção de qualquer defeito identificado no produto durante a vigência deste serviço.

I - A CONTRATADA fornecerá avaliação e diagnóstico das suspeitas de defeitos no produto e qualquer dos seus componentes, sem custos adicionais ao SENADO;

II - A correção de defeito deverá ser feita para a versão mais atual fornecida pelo fabricante ou qualquer versão intermediária, a critério do SENADO, e disponibilizada assim que for concluída, mesmo que seja necessário fornecimento de *patch/hotfix* específico.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá fornecer continuamente atualizações do produto, de modo a mantê-lo compatível com as novas versões dos softwares básicos e plataformas tecnológicas das quais depende, evoluir seu funcionamento e compartilhar correções de defeitos identificados em outros clientes.

I - As atualizações do produto deverão acompanhar as evoluções e melhores práticas dos mercados de ECM e de Tecnologia da Informação, suportando seus conceitos e tecnologias mais modernos;

II - As atualizações deverão manter a compatibilidade retroativa, ou fornecer formas simplificadas e bem documentadas de adaptação;

III - O SmartECM deverá manter compatibilidade com a versão estável mais recente da plataforma de código aberto Nuxeo e com a versão mais atualizada do padrão *Content Management Interoperability Services* (CMIS);





SENADO FEDERAL

IV - Os componentes de conversão e visualização de documentos do SmartECM deverão suportar novos formatos de uso comum lançados ao longo da vigência do serviço, bem como versões mais recentes dos formatos de arquivo já suportados, em especial PDF, PDF/A, HTML, Microsoft Office em geral, formatos de imagem e outros de uso comum.

PARÁGRAFO QUARTO - Todos os componentes do produto, incluindo bibliotecas ou ferramentas de terceiros utilizadas, deverão estar licenciadas para uso embarcado na solução de forma compatível com o direito de uso do SmartECM pelo SENADO.

PARÁGRAFO QUINTO - As atualizações e correções deverão ser disponibilizadas por meio de transferência de arquivos pela rede mundial de computadores, abrangendo também nova documentação, contendo descrição das alterações, e roteiros para instalação.

PARÁGRAFO SEXTO – O SENADO decidirá por aplicar ou não as atualizações ou correções fornecidas, conforme sua conveniência e necessidade.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O fornecimento de atualizações e correções dos componentes da solução deverá ser baseado na liberação controlada de versões ou revisões de cada componente (*releases, service packs, patches* ou equivalentes).

I - Cada atualização ou correção deverá ser univocamente identificável, de modo a permitir a adequada gestão de configuração da solução;

II - Para cada atualização ou correção deverá ser fornecida documentação das alterações realizadas e instruções para sua aplicação;

III - Deverá ser publicado periodicamente o plano de evolução (“roadmap”) dos produtos componentes da solução, permitindo o adequado planejamento da evolução do ambiente pelo SENADO.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA proverá a parametrização e a criação de pontos de extensão nos componentes do produto, de modo que o SENADO possa construir comportamentos especializados e customizações sobre as suas funcionalidades, sem necessidade de modificar o código-fonte original do produto.

PARÁGRAFO NONO - No caso de mudanças na denominação, ou de substituição total ou parcial do produto por outra solução, a garantia deve incluir a cessão de licença dos novos produtos ou componentes para o SENADO, de forma que o conjunto de funcionalidades e as condições de uso sejam mantidos.

I - A substituição do produto deve incluir a prestação de serviços, sem ônus adicional ao SENADO, para realizar qualquer instalação, configuração, integração, migração ou adaptação necessária, até que o novo produto atinja funcionamento no mínimo equivalente ao dos elementos substituídos.





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO - No caso de descontinuidade do produto ou algum de seus componentes, sem substituição por outro equivalente, o SENADO passará a ter o direito irrestrito de utilizar e modificar o código-fonte do software descontinuado, cabendo à CONTRATADA fornecê-lo, acompanhado de instruções para a construção do componente executável.

Suporte Técnico do SmartECM e do Nuxeo

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A CONTRATADA fornecerá suporte à implantação e utilização do SmartECM e da plataforma de código aberto Nuxeo e de seus componentes ou extensões, incluindo:

- I - Esclarecimento de dúvidas sobre aspectos inerentes aos produtos, seus componentes e suas dependências, incluindo suas capacidades, seu funcionamento e os procedimentos para instalação, configuração, customização, administração, integração e uso, de forma complementar à documentação oficial;
- II - Registro e diagnóstico de suspeitas de defeitos nos componentes dos produtos e encaminhamento da sua correção;
- III - Esclarecimento de dúvidas e orientação com relação a licenciamento e a transferência de instalações entre servidores;
- IV - Verificação de compatibilidade da solução com outros softwares ou padrões;
- V - Acesso a base de conhecimento técnico (guias, orientações, manuais, perguntas e respostas) sobre os componentes dos produtos;
- VI - Acesso à documentação e ao *download* de componentes, utilitários, ferramentas, *drivers* e todo ferramental disponível para o suporte e manutenção da operação da solução;
- VII - Fornecimento de artefatos parametrizáveis para instalação e configuração dos produtos em ambientes de orquestração de contêineres;
- VIII - Implementação de pontos de extensão nos componentes do SmartECM;
- IX - Tradução de elementos de interfaces de usuário e mensagens dos produtos para a língua portuguesa, quando não disponíveis.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá deter conhecimento avançado a respeito do funcionamento e das potencialidades do SmartECM e da plataforma Nuxeo, sendo capaz de diagnosticar, corrigir e contornar problemas a partir do seu código-fonte, bem como prover informações para tomadas de decisões técnicas e arquiteturas a seu respeito.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá viabilizar a instalação e funcionamento pleno do produto de código aberto nas plataformas alvo utilizadas pelo SENADO, incluindo a construção dos pacotes de distribuição de cada versão, componente ou *plugin/addon* e *hotfixes*.





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A CONTRATADA deverá prover artefatos parametrizáveis para instalações de cada versão, componente ou dependência do Nuxeo, associado ou não ao SmartECM, em plataforma de contêineres Docker, orquestrados pelas ferramentas Rancher versão 1.6 (Cattle) ou 2.x (Kubernetes), bem como eventualmente em soluções de nuvem híbrida ou pública, incluindo imagens base e modelos ou exemplos de artefatos e comandos de implantação.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – A CONTRATADA deverá providenciar a tradução de elementos de interface ou mensagens dos produtos para a língua portuguesa, quando solicitado.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – A CONTRATADA deverá deter conhecimento técnico e ser capaz de prestar suporte adequado aos elementos diretamente associados a cada instalação do Nuxeo, como serviços de indexação e busca (especialmente ElasticSearch), mecanismos de cache e filas (Redis, Kafka), gerenciadores de binários, bases de dados relacionais ou não relacionais suportadas (Oracle, Postgresql, MongoDB), mecanismos de monitoramento e *logging*, entre outros.

Modelo de execução

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - A CONTRATADA executará as atividades deste serviço de forma continuada e proativa, independente de solicitação.

I - A CONTRATADA deverá notificar o SENADO quando da liberação de correções ou atualizações importantes nos produtos, e comunicará qualquer outra informação relevante relacionada ao tema deste serviço.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A CONTRATADA proverá atendimento a chamados relacionados a este serviço nos termos dos Parágrafos Nono a Décimo Terceiro da Cláusula Terceira.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – Ao final de cada ciclo mensal, a CONTRATADA fornecerá Relatório de Prestação de Serviços, fornecendo no mínimo os seguintes dados:

I - Relação de atendimentos iniciados, em andamento e concluídos no período, com as respectivas informações para sua identificação e para apuração do atendimento aos níveis de serviço;

II - Relação das correções ou atualizações disponibilizadas no período;

III - Apuração dos níveis de serviço e cálculo dos redutores aplicáveis, conforme avaliação da CONTRATADA.

Remuneração





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - O serviço de Garantia de Atualização e Suporte Técnico dos produtos SmartECM e Nuxeo terá valor fixo mensal, sendo aplicáveis redutores pelo não atingimento dos níveis de serviço especificados na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA QUINTA – DA SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA DE ECM (ITEM 2)

A Sustentação da Plataforma de ECM consiste nas atividades operacionais, de caráter continuado, que assegurem o adequado funcionamento de todos os seus componentes e o atendimento às necessidades rotineiras de seus usuários, gestores e das áreas técnicas envolvidas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA terá as seguintes responsabilidades, em relação à Plataforma de ECM e cada um dos seus componentes:

- I -** Observar o funcionamento dos serviços da Plataforma e sua infraestrutura, tomando as atitudes necessárias diante dos comportamentos identificados;
- II -** Atuar prontamente para restabelecer os níveis adequados de funcionamento dos componentes da Plataforma quando da ocorrência de incidentes;
- III -** Instrumentar os componentes da Plataforma para fornecer dados para os sistemas de monitoramento;
- IV -** Realizar a manutenção preventiva dos componentes da Plataforma e da sua integração com a infraestrutura subjacente;
- V -** Implantar atualizações corretivas (ajustes, *patches* e *hotfixes*) nos componentes da Plataforma e na sua integração com os elementos da infraestrutura;
- VI -** Administrar os componentes da Plataforma, inclusive usuários, grupos e perfis de acesso;
- VII -** Interagir e colaborar com equipes de solução, de atendimento e de infraestrutura para a adequada integração, uso e sustentação da Plataforma de ECM no contexto do SENADO;
- VIII -** Acompanhar mudanças na infraestrutura de TI e testar o funcionamento dos serviços da Plataforma após sua realização;
- IX -** Atuar em conjunto com as demais áreas do SENADO na identificação e tratamento de riscos de continuidade e na recuperação de eventuais desastres;
- X -** Proteger os componentes da plataforma e seus dados de interferências externas, intencionais ou não, que ponham em risco sua estabilidade e integridade, de forma complementar aos mecanismos da infraestrutura de segurança da informação do SENADO;
- XI -** Preparar documentação de procedimentos específicos para o ambiente do SENADO;





SENADO FEDERAL

- XII -** Manter *scripts* para automação de operações regulares e de controle do ciclo de vida dos serviços, como parada, reinício e verificação;
- XIII -** Automatizar tarefas e otimizar procedimentos visando o aumento da produtividade e prevenção de erros na administração e uso da Plataforma;
- XIV -** Promover otimizações para melhoria do desempenho dos produtos integrantes da Plataforma;
- XV -** Apoiar a definição e melhoria de políticas de atualizações, *backup/restore*, segurança da informação, implantação de solução e outras, no que se relacionar com a Plataforma de ECM;
- XVI -** Acompanhar evoluções dos componentes dos produtos e sua infraestrutura e indicar oportunidades de adoção;
- XVII -** Zelar pela manutenção da disponibilidade da solução em conformidade com os níveis de serviço estabelecidos;
- XVIII -** Identificar e reportar para a equipe responsável os casos de indisponibilidade ou comportamento inadequado de aplicações baseadas na Plataforma;
- XIX -** Diagnosticar e solucionar casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado da Plataforma ou de sua infraestrutura, acionando as áreas responsáveis, quando necessário;
- XX -** Executar correções de dados nos repositórios e bases de dados dos componentes da Plataforma;
- XXI -** Executar importações, exportações e movimentações simples de dados e documentos (não incluindo migrações de/para repositórios externos, transformações de dados ou grandes volumes);
- XXII -** Modificar configurações, habilitar ou desabilitar comportamentos, instalar ou remover plugins ou módulos dos componentes da Plataforma;
- XXIII -** Configurar áreas de trabalho e permissões de acesso para uso das equipes de solução nos repositórios e serviços da Plataforma;
- XXIV -** Esclarecer dúvidas e auxiliar as equipes técnicas no uso e integração de suas soluções à Plataforma e seu ambiente (não incluindo sessões de mentoria ou treinamento);
- XXV -** Municionar os gestores técnicos e outras áreas com as informações necessárias sobre a Plataforma para a adequada análise e tomada de decisão.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA realizará as atividades de sustentação especificadas de forma proativa e contínua, e atenderá chamados para tratar incidentes, problemas, pedidos de informação ou requisições de serviços que estejam no escopo dessas atividades.





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA manterá registro diário das atividades e fatos relevantes, em ambiente compartilhado com a Equipe Gestora da Plataforma de ECM, de modo a demonstrar a execução continuada do serviço e de compartilhar o conhecimento entre os envolvidos

PARÁGRAFO QUARTO - Para cada ocorrência de indisponibilidade na Plataforma de ECM, conforme definição no Parágrafo Décimo Primeiro, a CONTRATADA deverá realizar análise e classificar a causa em:

- I - Intervenção Programada: interrupção ou degradação de funcionamento planejada e autorizada pela Equipe Gestora da Plataforma;
- II - Falha Interna: causada por ação da equipe da CONTRATADA, por configurações que estão sob sua responsabilidade, ou por mau funcionamento de algum componente da Plataforma;
- III - Falha Externa: causada por ação de outra equipe ou por mau comportamento de elemento alheio à Plataforma;
- IV - Causa Indeterminada: não foi possível isolar a causa ou ao menos excluir a possibilidade de ser falha interna.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA elaborará mensalmente Relatório Técnico sobre o uso da Plataforma de ECM, em que devem constar pelo menos, para cada um de seus componentes:

- I - Versão atual e atualizações ou correções aplicadas no período;
- II - Eventos de indisponibilidade ocorridos e sua classificação;
- III - Quantidade de documentos/binários gerenciados, no caso de repositórios;
- IV - Espaço em disco ocupado pelos binários gerenciados e pelos índices ou demais elementos persistentes, conforme o caso;
- V - Quantidade de requisições atendidas pelo repositório ou serviço no período.

PARÁGRAFO SEXTO - A implantação ou migração de componentes da Plataforma de ECM para ambiente de nuvem privada, pública ou híbrida não modifica ou exclui as obrigações e definições previstas neste item.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá aprimorar continuamente os processos de trabalho, de modo a tornar a execução das atividades previstas mais eficientes e eficazes.

Composição e Parâmetros de Criticidade da Plataforma de ECM

PARÁGRAFO OITAVO - A relação detalhada dos elementos que compõem a Plataforma de ECM será informada e revisada continuamente pela Equipe Gestora da Plataforma de ECM, à medida que soluções são implantadas, incorporadas ou desativadas do ambiente





SENADO FEDERAL

I - Cada repositório, serviço ou aplicação, em cada ambiente, é considerado um elemento diferente da Plataforma.

II - Componentes interrelacionados de um mesmo ambiente, como os diversos nós de um cluster e os serviços vinculados a um repositório específico, são considerados um só elemento da Plataforma.

PARÁGRAFO NONO – Para cada elemento da Plataforma de ECM será definido, pela sua Equipe Gestora, um calendário de criticidade, que estabelecerá os dias e faixas de horários em que cada um dos seguintes níveis de criticidade se aplica para aquele elemento:

- I -** Baixa: sem requisito de tempo de disponibilidade;
- II -** Média: disponibilidade de 99% durante o período;
- III -** Alta: disponibilidade de 99,5% durante o período;
- IV -** Muito alta: disponibilidade de 99,8% durante o período.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Alterações eventuais de criticidade, em função de necessidades específicas, serão comunicadas previamente à CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - São considerados períodos de indisponibilidade aqueles em que o elemento da Plataforma de ECM, ou alguma de suas funcionalidades críticas, encontra-se desligado, inacessível ou falhando em responder corretamente a mais de 30% das requisições de clientes, independentemente da causa.

I - Os períodos de indisponibilidade serão identificados por meio de dados de verificações automáticas e periódicas, existentes ou a serem implantadas, utilizando-se a plataforma de monitoramento já disponível no SENADO;

II - Quando o mecanismo de monitoramento não estiver disponível ou sem dados suficientes, poderão ser identificados períodos de indisponibilidade a partir dos registros de incidentes atendidos ou de registros de *log* do elemento ou da infraestrutura.

Modelo de execução

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA executará as atividades de sustentação da Plataforma de ECM previstas neste serviço de forma contínua e proativa, independente de solicitação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A CONTRATADA proverá atendimento a chamados relacionados às atividades de sustentação da Plataforma de ECM nos termos dos Parágrafos Nono a Décimo Terceiro da Cláusula Terceira.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Ao final de cada ciclo mensal, a CONTRATADA fornecerá o Relatório Técnico referido no Parágrafo Quinto e o Relatório de Execução do Serviço, fornecendo no mínimo os seguintes dados:

- I -** Relação de atendimentos a chamados referentes à sustentação da Plataforma de ECM iniciados, em andamento e concluídos no período, com as respectivas informações para sua identificação e para apuração do atendimento aos níveis de serviço;
- II -** Avaliação do atendimento aos níveis de serviço referentes à disponibilidade dos elementos da Plataforma.

Remuneração

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A remuneração do serviço de Sustentação da Plataforma de ECM será mensal, tendo como base o preço de uma Unidade do Serviço de Sustentação (doravante chamado de USS), podendo haver acréscimos ou reduções, conforme cláusulas a seguir.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Uma USS é a remuneração correspondente à execução plena das atividades deste serviço durante um mês, considerando a configuração atual da Plataforma de ECM do SENADO, descrita no quadro abaixo e que passa a se constituir a configuração de referência para este serviço:

| # | Componente da Plataforma | Calendário de criticidade |
|---|----------------------------------|---|
| 1 | Repositório R1 – Produção | Dias úteis 8h-22h ou durante sessões parlamentares: Muito alta Demais períodos: Alta |
| 2 | Repositório R1 – Homologação | Dias úteis 8h-22h ou durante sessões parlamentares: Média Demais períodos: Baixa |
| 3 | Repositório R1 – Desenvolvimento | Dias úteis 8h-22h ou durante sessões parlamentares: Alta Demais períodos: Baixa |
| 4 | Repositório R2 – Produção | Dias úteis 8h-19h: Média Demais períodos: Baixa |
| 5 | Repositório R2 – Homologação | Sempre Baixa |
| 6 | Repositório R3 – Produção | Sempre Baixa |
| 7 | Repositório R3 – Homologação | Sempre Baixa |
| 8 | Serviço S1 – Produção | Sempre Baixa |

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Quando ocorrerem mudanças na composição da Plataforma, nos parâmetros de criticidade ou no volume médio de atendimentos realizados, a remuneração mensal terá acréscimos ou reduções para contemplar a alteração de esforço, conforme relação a seguir:



SENADO FEDERAL

- I -** acréscimo ou redução de 20% (0,2 USS) para cada componente de criticidade máxima “Muito alta” a mais ou a menos com relação à configuração de referência;
- II -** acréscimo ou redução de 10% (0,1 USS) para cada componente de criticidade máxima “Alta” a mais ou a menos com relação à configuração de referência;
- III -** acréscimo ou redução de 5% (0,05 USS) para cada componente de criticidade máxima “Média” a mais ou a menos com relação à configuração de referência;
- IV -** acréscimo de 20% (0,2 USS) para cada 100 chamados atendidos na média mensal dos últimos 3 meses (considerando que a média atual, que serve de referência, é menor que 10).

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Inclusão ou exclusão de elementos de criticidade Baixa, ou de caráter temporário ou experimental, não causam alteração na remuneração mensal.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Não há garantia da ocorrência de qualquer um dos eventos geradores de acréscimo ou redução ao longo da vigência do Contrato.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Os critérios para aplicação dos acréscimos e reduções aqui especificados poderão ser revistos, em comum acordo entre CONTRATADA e SENADO, com a finalidade de corrigir distorções ou aprimorar a caracterização das condições em que ocorrem, com o especial cuidado de não desvirtuar os parâmetros originais de precificação ou prejudicar o equilíbrio financeiro da relação contratual.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - O limite de dispêndio total referente a este serviço, ao longo do período de vigência, será de 42 USS.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Os atendimentos a chamados referentes ao serviço de sustentação da Plataforma não serão remunerados individualmente, sendo considerados incluídos no custo mensal do serviço.

CLÁUSULA SEXTA – SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA DE ECM (ITEM 3)

Os Serviços Técnicos sob Demanda consistem na realização de tarefas previamente especificadas e dimensionadas, referentes a manutenções adaptativas e evolutivas, mentoria, elaboração de planos e projetos, otimizações, atividades consultivas ou exploratórias e tarefas operacionais de grande vulto relacionados à Plataforma de ECM e temas correlatos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Não serão objeto deste serviço as atividades que estejam no escopo do serviço de Sustentação da Plataforma de ECM.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Cada tarefa deverá corresponder à produção de um resultado concreto, com tempo e esforço gerenciáveis.





SENADO FEDERAL

I - Tarefas que prevejam a produção de vários resultados deverão ser quebradas em múltiplas tarefas, uma para casa resultado.

II - Não deve haver tarefas para produção de resultados intermediários que não sejam passíveis de entrega ou aproveitamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O serviço pressupõe que a CONTRATADA possui equipe com conhecimento técnico avançado, sendo capaz de elaborar análises, projetar, implementar e implantar soluções e executar procedimentos avançados com relação às tecnologias e conceitos de ECM em geral e dos componentes da Plataforma de ECM do SENADO em particular.

I - Para implementação de novas soluções e customizações, é esperado o domínio das práticas de engenharia de software e DevOps, em especial desenvolvimento em Java com Git, Maven, Spring, *web services*, testes automatizados, containers, integração contínua, bem como bibliotecas e ferramentas de manipulação de documentos.

II - Para o projeto e implantação de soluções, é esperado o domínio das práticas de integração de sistemas com ambiente de infraestrutura de TI de alta disponibilidade, incluindo arquitetura distribuída, protocolos *web*, *shell scripting*, plataformas de contêineres, ferramentas de monitoramento e *logging*, segurança da informação e assuntos relacionados.

Dimensionamento das tarefas

PARÁGRAFO QUARTO – A Unidade de Serviço Técnico (UST) é a unidade básica de dimensionamento e precificação das tarefas no escopo deste serviço.

I - Para fins de estimativa de esforço, considera-se que uma UST é equivalente a uma hora de prestação efetiva de serviço, executado por profissional plenamente capacitado e ambientado nos temas e ambientes referentes a este serviço.

II - A quantidade de UST atribuída a cada tarefa autorizada para execução será um número inteiro pertencente à sequência de Fibonacci, até o limite de 55 (1, 2, 3, 5, 8, 13, 21, 34 ou 55).

PARÁGRAFO QUINTO - As tarefas deverão estar dimensionadas conforme os valores de referência do Catálogo de Referência de Serviços sob Demanda para a Plataforma de ECM, Anexo 5 do edital, sempre que existir correspondência ou similaridade com algum de seus itens.

I - Para as tarefas não previstas no Catálogo, a quantidade de UST deverá ser definida por analogia com outro tipo de tarefa já presente, que tenha grau de complexidade e/ou esforço similar.

PARÁGRAFO SEXTO - São admitidos ajustes fundamentados no tamanho de cada tarefa, com relação ao valor de referência, em função de particularidades de cada caso, mantendo-se os valores possíveis dentro do especificado no inciso II do Parágrafo Quarto.





SENADO FEDERAL

I - São critérios aceitáveis para o aumento do tamanho de uma tarefa, em relação ao valor de referência presente no Catálogo:

- a) envolvimento de tecnologias ou ferramentas não utilizadas até então, complementares às competências exigidas da CONTRATADA;
- b) necessidade de estudo de especificidades do negócio, do ambiente ou de componentes técnicos que não foram produzidos pela CONTRATADA;
- c) complexidade técnica ou volume de dados bem acima do habitual, ou exigências não funcionais diferenciadas;
- d) risco adicional em função do nível de criticidade do negócio ou dos elementos afetados;
- e) necessidade de coordenação de ações envolvendo diversas equipes técnicas.

II - São critérios aceitáveis para a diminuição do tamanho de uma tarefa, em relação ao valor de referência presente no Catálogo:

- a) tarefa realizada sobre resultado parcial, programa ou artefatos previamente disponível;
- b) complexidade técnica mais simples do que o habitual;
- c) trabalho com baixa exigência analítica.

III - O ajuste no tamanho não poderá ser realizado para acomodar falta de conhecimento, imperícia, retrabalho ou outras dificuldades que não afetariam o esforço mínimo necessário para execução da tarefa.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O Catálogo de Referência de Serviços sob Demanda para a Plataforma de ECM e os critérios de ajuste poderão ser revisados e alterados semestralmente, de comum acordo entre CONTRATADA e SENADO, com a finalidade de corrigir distorções, eliminar lacunas ou aprimorar a caracterização das atividades, com o especial cuidado de não desvirtuar os parâmetros originais de precificação ou prejudicar o equilíbrio financeiro da relação contratual.

Modelo de execução

PARÁGRAFO OITAVO - A Equipe gestora da Plataforma de ECM manterá, em sistema informatizado sob gestão do SENADO, estoque de tarefas (*backlog*) relacionadas a este serviço.

I - O registro de cada tarefa conterà sua especificação, tamanho, status, prioridade, prazo e responsável designado.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá executar as tarefas do *backlog* autorizadas para execução e designadas para si.





SENADO FEDERAL

- I -** A ordem de execução das tarefas deverá respeitar a priorização definida no *backlog* e os prazos determinados para cada tarefa.
- II -** O *backlog* poderá conter tarefas autorizadas para execução sem prazo definido, que deverão ser executadas conforme a capacidade da equipe da contratada.
- III -** Tarefas não designadas para a CONTRATADA no sistema, ou não autorizadas para execução, não serão objeto do serviço, ainda que constem do *backlog*.
- IV -** A CONTRATADA poderá solicitar ajustes no prazo, especificação ou tamanho de cada tarefa, antes do início da sua execução, ou contestar o seu enquadramento no escopo do serviço, cabendo ao demandante ou à Equipe de gestão da Plataforma de ECM acatar ou não a solicitação.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A conclusão da tarefa deverá ser sinalizada pela CONTRATADA por meio do status da tarefa no sistema, indicando ao solicitante a localização dos produtos de trabalho a serem homologados.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Cada tarefa será considerada concluída após aprovação pelo solicitante ou pelo fiscal técnico, sinalizada por meio de mudança de status ou interação no sistema informatizado de gestão das tarefas.

- I -** Caso o solicitante ou fiscal devolva a tarefa ao executor, sinalizando a existência de incorreções ou incompletude dos produtos de trabalho entregues, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação do trabalho, mantendo-se o prazo original da tarefa.
- II -** Caso algum defeito seja identificado posteriormente à aprovação e fechamento da tarefa, a correção poderá ser solicitada por meio de nova tarefa, que será sinalizada como corretiva e não fará jus a remuneração.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Ao final de cada ciclo mensal, a CONTRATADA fornecerá Relatório de Execução do Serviço, fornecendo no mínimo os seguintes dados:

- I -** Relação de tarefas sob demanda iniciadas, em andamento e concluídas no período, com as respectivas informações para sua identificação, apuração do atendimento aos níveis de serviço e dimensionamento;
- II -** Avaliação do atendimento dos demais níveis mínimos de serviço.

Remuneração

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Os Serviços Técnicos sob Demanda para a Plataforma de ECM serão remunerados mensalmente, pela soma do tamanho de cada tarefa concluída e aprovada ao longo do período, medidas conforme Parágrafos Quarto a Sétimo desta





SENADO FEDERAL

Cláusula, sendo aplicáveis redutores pelo não atingimento dos níveis de serviço especificados na Cláusula Sétima.

I - Não serão remuneradas as tarefas corretivas (referentes a defeito em tarefa executada pela CONTRATADA), canceladas, ou interrompidas definitivamente por qualquer razão.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Não há garantia de quantidade mínima de tarefas, ou tamanho mínimo em UST, a serem demandados pelo SENADO a cada ciclo mensal.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – (IMR)

Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Mensalmente será avaliado o atendimento às metas relacionadas no quadro a seguir, para cada item objeto deste contrato, cabendo a aplicação do respectivo redutor em caso de não atendimento:

I - Para o item 1- Garantia de Atualização e Suporte Técnico dos produtos SmartECM e Nuxeo

| Critério | Meta | Redutor |
|--|---|---|
| Atendimento a chamados de severidade Alta | Até 4 horas corridas para solução de contorno ou definitiva, em todos os chamados. | 1% do valor mensal do serviço, por hora de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Atendimento a chamados de severidade Média | Até 1 dia útil para solução de contorno ou definitiva, ou prazo maior acordado com o solicitante, em todos os chamados. | 1% do valor mensal do serviço, por dia útil de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Atendimento a chamados de severidade Baixa | Até 5 dias úteis, ou prazo maior acordado com o solicitante, em todos os chamados. | 0,5% do valor mensal do serviço, por dia útil de atraso ou fração, para cada chamado. |





SENADO FEDERAL

| Critério | Meta | Redutor |
|---|---|---|
| Atendimento a chamado para compatibilização do SmartECM com qualquer novo elemento (incluindo nova versão ou, em caso de obsolescência, elemento alternativo) (*) | Até 30 dias corridos a partir de solicitação, desde que tenham transcorrido ao menos 9 (nove) meses desde a disponibilização do novo elemento. (**) | 10% do valor mensal do serviço, por solicitação, reiteradamente, até solução definitiva ou de contorno, ou até o cancelamento da solicitação pelo SENADO. |

(*) - A título de exemplo, podem ser citadas a substituição do uso de *applets* Java por outra tecnologia, ou do suporte ao AdoptOpenJDK como contorno à mudança de licenciamento do Java da Oracle, já ocorridas.

(**) - Nos casos em que se aplicar, a meta específica referente a chamados para compatibilização tem precedência sobre as demais, não sendo aplicáveis cumulativamente.

II - Para o item 2 – Sustentação da Plataforma de ECM

| Critério | Meta | Redutor |
|---|--|--|
| Atendimento a chamados de severidade Alta | Até 2 horas corridas para solução de contorno ou definitiva, em todos os chamados. | 1% do valor da USS por hora de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Atendimento a chamados de severidade Média | Até 1 dia útil para solução de contorno ou definitiva, ou prazo maior acordado com o solicitante, em todos os chamados. | 1% do valor da USS por dia útil de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Atendimento a chamados de severidade Baixa | Até 5 dias úteis, ou prazo maior acordado com o solicitante, em todos os chamados. | 0,5% do valor da USS por dia útil de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Disponibilidade dos elementos da Plataforma | Calculada em função do calendário de criticidade de cada elemento da Plataforma, conforme descrito na alínea “a” abaixo. | 2% do valor da USS para cada 10 minutos ou fração de indisponibilidade além do tolerado, para cada elemento da Plataforma. |

a) Os indicadores para avaliação da disponibilidade de cada elemento da Plataforma, em cada nível de criticidade, serão calculados da seguinte forma:

Indisponibilidade tolerada = $t * (1 - \text{meta})$

Indisponibilidade medida = $t - (t_i - t_{ie} - t_{ip})$

onde:



SENADO FEDERAL

t = Duração total do período, em minutos, considerando o calendário de criticidade do elemento para o nível de criticidade em análise;

meta = percentual de disponibilidade desejada no período, conforme o nível de criticidade;

ti = Tempo de indisponibilidade total dentro do período, em minutos;

tie = Tempo de indisponibilidade dentro do período, em minutos, cuja causa foi avaliada como Falha Externa;

tip = Tempo de indisponibilidade dentro do período, em minutos, cuja causa foi avaliada como Intervenção Programada.

b) A apuração do cumprimento do prazo dos chamados obedecerá ao disposto nos Parágrafos Décimo Sexto a Décimo Nono da Cláusula Terceira.

III - Para o Item 3 – Serviços Técnicos sob demanda para a Plataforma de ECM

| Critério | Meta | Redutor |
|---------------------------------|--|---|
| Cumprimento do prazo de tarefas | Até a data prevista, em todas as tarefas que tenham prazo estipulado. | 2 UST por dia de atraso ou fração, para cada chamado. |
| Capacidade de execução | 120 UST entregues nos últimos dois meses, ou o tamanho total das tarefas autorizadas para execução nesse período, o que for menor. | 1 UST a cada 5 UST faltantes para atingir a meta. |

a) A apuração do cumprimento do prazo das tarefas obedecerá ao disposto nos Parágrafos Décimo Sexto a Décimo Nono da Cláusula Terceira.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Ao valor mensal do serviço de Sustentação da Plataforma de ECM são aplicáveis redutores pelo não atingimento dos níveis de serviço especificados nos parágrafos acima.

I – O redutor máximo aplicado ao valor mensal será de 20% para cada critério, ou 30% no total, em relação ao valor mensal já ajustado conforme acréscimos e redutores previstos no Parágrafo Décimo Sétimo da Cláusula Quinta.

II – Os redutores não serão aplicáveis no primeiro ciclo mensal da prestação do serviço, em função do período de ambientação da equipe.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, os valores unitários a seguir, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº 00100.101134/2021-51, não sendo permitida em nenhuma hipótese o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

| Item | Quantidade Estimada | Unidade | Especificação | Preço Unitário (R\$) | Preço Total (R\$) |
|---------------------|---------------------|---|---|----------------------|-------------------------|
| 1 | 30 | Mês | Garantia de Atualização e Suporte Técnico para os produtos SmartECM e Nuxeo | R\$ 40.966,66 | R\$ 1.228.999,80 |
| 2 | 42 | Unidade de Serviço de Sustentação (USS) | Sustentação da Plataforma de ECM | R\$ 31.500,00 | R\$ 1.323.000,00 |
| 3 | 2.400 | Unidade de Serviço Técnico (UST) | Serviços Técnicos sob Demanda para a Plataforma de ECM | R\$ 229,00 | R\$ 549.600,00 |
| Valor Global | | | | | R\$ 3.101.599,80 |

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O valor estimado mensal do presente instrumento é de **R\$ 103.386,66** (cento e três mil, trezentos e oitenta e seis reais e sessenta e seis centavos) e o valor estimado global para 30 (trinta) meses é de **R\$ 3.101.599,80** (três milhões, cento e um mil, quinhentos e noventa e nove reais e oitenta centavos), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

I - A quantidade estimada para os itens 2 e 3 é a máxima a ser contratada em um período de 30 (trinta) meses, de acordo com a demanda.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pagamento efetuar-se-á mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, ressalvada a hipótese prevista no § 3º do art. 5º da Lei nº 8.666/1993, condicionado ao termo circunstanciado de aceite mensal, conforme previsto no Parágrafo Vigésimo Segundo da Cláusula Terceira, bem como aos níveis de serviço especificados para cada item, conforme Cláusula Sétima.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Os serviços objeto deste contrato deverão ser prestados de acordo com os níveis de serviço especificados para cada item, sendo aplicáveis redutores pelo não atingimento dos referidos níveis de serviço, conforme especificado na Cláusula Sétima.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Caberá à CONTRATADA apresentar, juntamente com a nota fiscal, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, com a





SENADO FEDERAL

Previdência Social, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas na Cláusula Décima Terceira.

PARÁGRAFO QUARTO – As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUINTO – Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal/fatura apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo segundo desta cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO SEXTO – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no parágrafo segundo e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = i / 365 \quad I = 6 / 100 / 365 \quad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE

O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, observada a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) ou por outro indicador que venha substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O primeiro reajuste levará em conta para fins de cálculo a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O arredondamento dos preços reajustados deste contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010:

I – Para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais; e





SENADO FEDERAL

II – Quando a casa decimal imediatamente posterior à definida no inciso I for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, e §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01.031.0034.4061.5664 e Naturezas de Despesas 3.3.90.40 e 4.4.90.40, tendo sido empenhadas mediante as Notas de Empenho nºs 2021NE001727, 2021NE001728 e 2021NE001729, de 1º de outubro de 2021.

PARÁGRAFO ÚNICO – Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela Diretora-Geral ou Diretor-Executivo de Contratações promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução deste contrato ou pela sua inexecução total ou parcial, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;





SENADO FEDERAL

IV – impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I – apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A ocorrência de alguma das hipóteses constantes do parágrafo anterior enseja a rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

PARÁGRAFO QUARTO – Decorrido o prazo previsto para o início deste contrato, sem que a CONTRATADA dê início à prestação do objeto, conforme os prazos estabelecidos neste contrato, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor anual deste contrato – correspondente a 12/30 (doze trinta avos) do seu valor global – até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta Cláusula, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Terceiro.

PARÁGRAFO QUINTO – Iniciada a execução do objeto, o atraso injustificado na execução de alguma parcela, ou sua execução de forma insatisfatória, sujeitará a CONTRATADA à multa



**SENADO FEDERAL**

de 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre a parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO SEXTO – A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quarta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Terceiro.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Findo os prazos limite previstos nos Parágrafos Quinto e Sexto, sem adimplemento da obrigação, ou ultrapassado o limite máximo de ajuste no pagamento previsto no IMR (Cláusula Sétima), aplicar-se-á, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida deste contrato, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Terceiro, podendo ainda o SENADO, a seu critério, impor outras sanções legais cabíveis.

PARÁGRAFO OITAVO – Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos parágrafos quarto, quinto e sexto, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO NONO - Em caso de incidentes de segurança da informação ou indisponibilidades graves que causem prejuízo ao funcionamento ou imagem do SENADO, decorrentes de ação, imperícia ou omissão da CONTRATADA, poderá ser aplicada multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO – As multas previstas nesta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no parágrafo anterior poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do Parágrafo Quinto da Cláusula Décima Primeira, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global deste contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;

II – a não reincidência da infração;





SENADO FEDERAL

III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;

IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e

V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no Parágrafo Décimo Terceiro.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do Parágrafo anterior, será o valor remanescente, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993, e diante da hipótese prevista no inciso II do Parágrafo Terceiro da Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, e diante da hipótese prevista no inciso II do Parágrafo Terceiro da Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A rescisão poderá ocorrer ainda da seguinte forma:

I – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o SENADO; ou

II – judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUARTO – Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO QUINTO – Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do art. 80 da referida lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato **terá vigência por 30 (trinta) meses consecutivos, a partir do dia útil seguinte à Reunião de Alinhamento Inicial** prevista na Cláusula Terceira, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quando consultada, a manifestação positiva da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação da vigência do contrato, nos termos do art. 422 do Código Civil, gera legítima expectativa para o Senado Federal quanto à assinatura do termo aditivo necessário à formalização da renovação da vigência.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Em atenção ao Parágrafo anterior, exceto diante de fato superveniente e devidamente justificável, a recusa da CONTRATADA em assinar o termo aditivo de prorrogação de vigência manifestada após o prazo de 90 (noventa) dias antes do encerramento da vigência do contrato poderá ensejar:

I - a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato;

II - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato, de modo a, diante da impossibilidade prática de realização de novo procedimento licitatório, viabilizar a contratação do objeto remanescente do contrato nos termos do art. 24, XI, da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO QUARTO – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.





SENADO FEDERAL

Assim ajustadas, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2021.

ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

ALESSANDRO DE SOUZA
QUEIROZ:95942904120
959.429.041-20

Emitido por: AC SOLUTI
Multipla v5

Data: 13/10/2021 **ALESSANDRO DE SOUZA QUEIROZ**
SOS TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO LTDA

ASSINADO DIGITALMENTE

Validade jurídica assegurada
conforme MP 2.200-2/2001,
que instituiu a ICP-Brasil

BRyTecnologia

Testemunhas:

Diretor da SADCON

Coordenador da COPLAC



O documento foi assinado por:

| | | |
|------------------------------------|----------------------------|--|
| RODRIGO GALHA | 13/10/2021 14:56:59 | |
| ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS | 13/10/2021 15:37:16 | |
| ILANA TROMBKA | 18/10/2021 14:38:25 | |

A assinatura digital deste documento é Válida e Confiável.

Para obter mais informações sobre o certificado usado para assinar digitalmente o documento clique em Detalhes.